

Rathaus
4509 Solothurn
Telefon 032 627 20 70
Telefax 032 627 22 75
kanzlei@sk.so.ch
www.so.ch

Medienmitteilung

Hohe Zufriedenheit der Kunden mit dem öffentlichen Verkehr

Solothurn, 26. Oktober 2009 – Die Kunden zeigen sich mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Solothurn sehr zufrieden. Dies zeigt die Auswertung der Kundenzufriedenheitsumfrage 2009. Im Vergleich zur letzten Befragung konnte die Zufriedenheit deutlich gesteigert werden. Die Resultate sind unter www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit publiziert.

Die Auswertung der Kundenzufriedenheitsumfrage im öffentlichen Verkehr (ÖV) des Kantons Solothurn 2009 liegt vor und zeigt ein erfreuliches Ergebnis. Mit 76 von maximal 100 möglichen Punkten erreicht die Kundenzufriedenheit einen sehr guten Wert. Dieser konnte im Vergleich zu den Befragungen 2004 (69 Punkte) und 2006 (71 Punkte) deutlich gesteigert werden.

Betrachtet man die einzelnen Themen, aus denen sich die Gesamtzufriedenheit zusammensetzt, wird z. B. deutlich, dass die Netzqualität markant besser als noch 2006 bewertet wird. Die laufenden Anstrengungen des Kantons zur Optimierung des ÖV scheinen sich auszuzahlen. Dies zeigt sich am Beispiel des im Dezember 2009 eingeführten neuen Busangebots in der Region Solothurn, das von der Kundschaft sehr gut aufgenommen worden ist. Dasselbe gilt für das neu beschaffte Rollmaterial bei diversen Bahn- und Busunternehmen.

Auch die im Nachgang zur Studie von 2006 definierten und umgesetzten Verbesserungsmassnahmen bei den Transportunternehmungen zeigen ihre Wir-

kung. So werden z. B. die Informationen bei Verspätungen, das Reklamationswesen oder der Fahrkomfort durch die Fahrgäste besser beurteilt als in der letzten Studie.

Die Resultate der genannten Bereiche zeigen aber auch, dass weitere Anstrengungen sowohl seitens Kanton als auch seitens der Transportunternehmen möglich und nötig sind. Entsprechende Massnahmen werden definiert und umgesetzt.

Die Kundenzufriedenheitsumfrage wurde im Juni 2009 vom Kanton Solothurn in Zusammenarbeit mit den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt durchgeführt. Die Transportunternehmungen haben auf ihren Bahn- und Buslinien Fragebogen an die Fahrgäste abgegeben. Diese konnten sich dazu äussern, inwieweit Ihre Erwartungen zum Angebot und zur Servicequalität erfüllt werden.

Die detaillierten Berichte mit den Resultaten für den Kanton Solothurn stehen unter www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit zum Download bereit.